

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan dunia teknologi berkembang dengan cepat dari tahun ke tahun sampai saat ini, terutama dalam perkembangan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi merupakan salah satu strategi yang dimanfaatkan oleh berbagai perusahaan. Banyak perusahaan memanfaatkan teknologi informasi untuk dapat menunjang kinerja dalam setiap divisi internal perusahaan. Salah satu teknologi yang banyak digunakan adalah komputer, dimana perangkat ini berfungsi sebagai alat pengolah data untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan perusahaan, serta mendukung perusahaan dalam pengambilan keputusan.

Keunggulan dari penggunaan sistem informasi adalah, memproses data transaksi secara cepat dan terintegrasi, kapasitas penyimpanan data dalam jumlah besar, mengurangi terjadinya kesalahan matematis, menghasilkan laporan tepat waktu dan membantu manajer perusahaan dalam pengambilan keputusan (Muntoro, 1994). Salah satu strategi yang biasa digunakan perusahaan adalah dengan menggunakan *software* akuntansi. *Software* akuntansi membantu pengguna untuk menyusun pembukuan dengan baik, karena sistem yang digunakan telah dirancang sesuai dengan standar akuntansi pembukuan. *Software* akuntansi memudahkan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi

dengan baik meskipun diantara para pengguna tidak begitu memahami ilmu akuntansi.

Masalah yang biasa terjadi dalam *software* akuntansi adalah adanya ketidaksesuaian suatu sistem dengan proses bisnis dan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan. Ketidaksesuaian ini mempengaruhi kinerja bisnis dalam suatu organisasi, dimana para pengguna harus mengganti aplikasi, kemudian mulai mempelajari aplikasi yang baru. Ketidaksesuaian *software* akuntansi menjadi masalah teknis bagi pengguna yang berujung pada ketidakpuasan pengguna sistem informasi. Beberapa perusahaan mengeluhkan *return* perusahaan tetap lemah meskipun sudah menerapkan strategi pemanfaatan sistem informasi. Kenyataannya, perusahaan-perusahaan dengan biaya besar tersebut tidak dapat memanfaatkan sistem informasi secara maksimal. Perusahaan belum menggunakan sistem informasi secara kontinu yang berakibat pada hasil *return* yang rendah. Rendahnya penggunaan sistem informasi diidentifikasi sebagai penyebab utama yang mendasari terjadinya *productivity paradox* yaitu investasi yang mahal di bidang sistem tetapi menghasilkan *return* yang rendah (Venkatesh dan Davis, 2000).

Penelitian ini ditulis dengan menggunakan model penelitian UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology*). Model ini merupakan salah satu model terbaru yang menjelaskan penerimaan pengguna (*user acceptance*) dalam bidang sistem informasi. Konsep ini dikembangkan oleh Venkatesh, Morris dan

Davis (2003). Venkatesh et al., 2003 mengungkapkan bahwa niat untuk berperilaku (*behavioral intention*) dipengaruhi oleh persepsi orang-orang terhadap ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), dan pengaruh sosial (*social influence*). Serta perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh persepsi orang-orang terhadap niat untuk berperilaku (*behavioral intention*) dan kondisi yang membantu (*facilitating conditions*). Penerimaan pengguna merupakan faktor penting yang akan menentukan keberhasilan suatu proses implementasi teknologi informasi.

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan sistem informasi (*information system usage*) dan minat pemanfaatan sistem informasi sebagai variabel mediasi (*intervening*). Manfaat dan guna suatu sistem informasi dapat dirasakan secara nyata setelah pengguna sistem merasakan manfaat yang diterimanya. Oleh karena itu, suatu sistem informasi menjadi penuh manfaat jika dapat digunakan dengan baik oleh pengguna sistem informasi. Variabel ekspektasi kinerja dan variabel ekspektasi usaha merupakan dua hal dengan maksud yang berbeda, tetapi tetap memiliki kaitan. Sedangkan variabel independen yang digunakan yaitu, ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi pengguna.

Variabel ekspektasi kinerja merupakan sebuah keyakinan, dimana pemakai akan memanfaatkan sistem informasi apabila sistem tersebut dapat membantu meningkatkan kinerja usaha. Sedangkan ekspektasi

usaha merupakan kemudahan dalam pengoperasian suatu sistem informasi. Dengan demikian ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha memiliki kaitan yang kuat terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Ketika seorang pengguna memiliki minat untuk memanfaatkan suatu sistem, maka mereka juga akan terus menggunakan sistem informasi tersebut dengan harapan dapat meningkatkan kinerja dan mengurangi beban pekerjaan.

Faktor sosial memiliki pengaruh penting terhadap para pengguna dalam menjalankan suatu sistem informasi. Faktor sosial menentukan keberhasilan para pengguna sistem informasi dalam suatu organisasi. Para pengguna mendapatkan hasil penilaian dari anggota lain melalui kinerjanya dengan memanfaatkan sistem informasi. Semakin baik penilaian orang lain terhadap kinerjanya, semakin tinggi pula pengaruh terhadap tingkah laku dan pola pikir pengguna. Sehingga para pengguna akan tetap dan terus menggunakan sistem informasi.

Fasilitas yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi kepada para pengguna yang nantinya diharapkan dapat membantu dan meningkatkan pemahaman para pengguna akan sistem informasi, merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan suatu sistem informasi. Dengan adanya bantuan dari anggota lain kepada para pengguna adalah contoh lain dari suatu kondisi yang memfasilitasi para pengguna agar dapat memahami sistem informasi yang baru digunakannya. Adanya pelatihan atau seminar khusus juga menjadi nilai penting bagi pengguna dalam memahami dan meningkatkan kinerjanya dalam menggunakan sistem informasi.

Keinginan atau minat pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi menjadi penilaian penting pada suatu sistem. Adanya keinginan atau minat dari seorang pengguna menjelaskan bahwa pengguna tersebut mendapatkan manfaat setelah menggunakan sistem informasi. Seseorang yang sudah memiliki keinginan berarti sudah merasakan manfaat lebih dari suatu sistem informasi dan akan terus menggunakan sistem informasi dalam proses usaha peningkatan kinerja.

Penelitian ini menggunakan salah satu perusahaan jasa yang ada di Surabaya, Jawa Timur yaitu PT. Anta Tour & Travel. Alasan peneliti memilih perusahaan tersebut karena terdapat aktivitas penggunaan sistem informasi yang cukup tinggi dalam perusahaan ini. Selain itu peneliti dapat melakukan observasi secara langsung pada setiap karyawan di PT. Anta Tour & Travel.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi melalui minat pemanfaatan sistem informasi sebagai variabel pemediasi?
2. Apakah kondisi yang memfasilitasi pengguna berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh bukti empiris untuk menguji pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial terhadap penggunaan sistem informasi melalui minat pemanfaatan sistem informasi sebagai variabel pemediasi.
2. Memperoleh bukti empiris untuk menguji pengaruh kondisi yang memfasilitasi pengguna terhadap penggunaan sistem informasi.

1.4. Manfaat Penelitian

a) Manfaat akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan berkaitan dengan sistem informasi serta faktor-faktor penting yang mempengaruhi minat pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi, serta dapat dijadikan bahan informasi yang dikembangkan dan dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

b) Manfaat bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi perusahaan dalam memperoleh gambaran mengenai perspektif/cara pandang para pengguna sistem informasi dalam pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi untuk meningkatkan kinerja usaha.

1.5. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan penelitian ini disajikan dalam lima bab bahasan, yaitu bab pendahuluan sebagai bab pertama, tinjauan pustaka sebagai bab kedua, metode penelitian sebagai bab ketiga, analisis dan pembahasan sebagai bab keempat, dan simpulan, keterbatasan, dan saran sebagai bab kelima.

Bab pertama menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian. Bab kedua menjelaskan tentang peneliti terdahulu, teori terkait dengan faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem informasi dengan minat pemanfaatan sistem informasi sebagai variabel pemediasi, pengembangan hipotesis, dan model analisis. Bab ketiga menjelaskan desain penelitian, identifikasi, definisi operasional, dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, populasi, dan teknik analisis data. Bab keempat akan menjelaskan mengenai gambaran umum responden, deskripsi data, analisis data yang mencakup hasil pengujian kualitas data, hasil uji validitas, hasil uji reliabilitas, hasil pengujian asumsi klasik, hasil uji normalitas, dan hasil pengujian hipotesis. Pada bab kelima akan diberikan hasil simpulan, keterbatasan dan saran.